

International Congress of Health Communication
Congreso Internacional de Comunicación en Salud
Madrid, Spain, 19-20 October 2017

3er Congreso Internacional de Comunicación en Salud

19-20 de octubre de 2017
España

Ponencia

Organizado por **uc3m**

COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SANITARIA

3^{er} Congreso Internacional de Comunicación en Salud de la **uc3m**

Inmaculada Navarro
20 Octubre 2017

INDICE

➤ REFLEXIONES

- ¿Quiénes son hoy los comunicadores en materia sanitaria?
- ¿Los canales de comunicación han cambiado?
- ¿Confiamos en las instituciones?

➤ LA COMUNICACIÓN INTERNACIONAL EN MATERIA SANITARIA

- Las redes formales e informales de comunicación
- La coordinación en la toma de decisiones y su comunicación. Ej: HSC
- La agenda internacional en materia sanitaria: temas y quién y cómo se define
- BBPP a nivel internacional

➤ A NIVEL NACIONAL

- Ley de transparencia y portal de transparencia
- Ley PAC
- Cartas de servicios

➤ CONCLUSIÓN – La visión del Gobierno Abierto

<https://www.futurehealthindex.com/authors/>



¿QUIENES SON HOY LOS COMUNICADORES EN MATERIA SANITARIA?



... Future Health Index : un nouveau vecteur de compréhension et de comparaison des systèmes de santé dans le monde

Future Health Index

Un nouveau vecteur de compréhension et de comparaison des systèmes de santé dans le monde

09 juin, 2016



Cet indice inédit, fruit d'une étude réalisée par IPSOS à la demande de Philips auprès des acteurs de la santé de 13 pays (dont la France), révèle les tendances relatives aux systèmes de santé et aux transformations en cours ou à venir.

Ce premier index de la santé du futur montre que les marchés développés offrent un meilleur accès aux soins de santé et que les marchés émergents sont en tête en matière d'adoption de nouvelles technologies connectées et d'intégration du système de santé.

- L'étude, qui sera menée annuellement, a été réalisée en partenariat avec IPSOS dans 13 pays. Plus de 2 600 professionnels de santé et 25 000 patients ont été interrogés en Australie, au Brésil, en Chine, en France, en Allemagne, au Japon, aux Pays-Bas, à Singapour, en Afrique du Sud, en Suède, aux Émirats arabes unis, au Royaume-Uni et aux États-Unis.
- En attribuant à chaque pays étudié un indice moyen sur une échelle de 0 à 100, le rapport du Future Health Index décrit la perception qu'ont les patients et les professionnels de santé de la capacité de leur système de santé à être intégré et à adopter des solutions de santé connectée. Pour améliorer la qualité et l'accès aux soins, les systèmes de santé doivent en

future
health
index
2016

Le monde est-il prêt pour
une **santé intégrée** ?

Une population mondiale
croissante



Et comme nous le révèle le rapport Future Health Index, le système de santé commence également à changer...



¿LOS CANALES DE COMUNICACIÓN HAN
CAMBIADO?





**LA COMUNICACIÓN INTERNACIONAL EN MATERIA
SANITARIA: EL VALOR DE LA CONFIANZA**

La OMS ocultó que sus expertos en gripe A cobraron de farmacéuticas

El organismo no informó a los Gobiernos cuando les instó a reservar antivirales



JAVIER SAMPEDRO

Madrid • 3 JUNIO 2010

La gestión de la pandemia de gripe A por la Organización Mundial de la Salud (OMS) fue poco transparente. Según un estudio del *British Medical Journal* (BMJ), una de las revistas médicas de referencia, un informe clave de la OMS ocultó los vínculos financieros entre sus expertos y las farmacéuticas Roche y Glaxo, fabricantes de Tamiflu y Relenza, los fármacos antivirales contra el virus H1N1. Ese fue el informe que instó a los Gobiernos a apilar reservas de esos medicamentos, por valor de unos 6.000 millones de dólares (4.900 millones de euros). Las críticas del *British Medical Journal* se suman a las del Consejo de Europa, que recientemente también acusó a la OMS de opacidad, aunque por otra razón: que los 16 miembros del comité de emergencia que asesoró durante la crisis a la directora del organismo, Margaret Chang, son secretos.

NEWS

Home Video World UK Business Tech Science Magazine Entertainment & Arts

Ad closed by Google

Stop seeing this ad Ad Choices >

Health

WHO swine flu experts 'linked' with drug companies

4 June 2010 Health



Key scientists behind World Health Organization advice on stockpiling of pandemic flu drugs had financial ties with companies which stood to profit, an investigation has found.

The *British Medical Journal* says the scientists had openly declared these interests in other publications yet WHO made no mention of the links.

It remains a report from the Council



ESPAÑA | MUNDO | ECONOMÍA | CULTURA | CIENCIA | TECNOLOGÍA | DEPORTES | SALUD | COMUNICACIÓN | TV | MADRID | BCN | IB | CVA | I

Buena en Google en elmundo.es en Salud Hemeroteca Versión ta

CÁNCER | SIDA Y HEPATITIS | NEUROCIENCIA | MUJER | BIOCIENCIA | CORAZÓN Y DIABETES | TECNOLOGÍA | NUTRICIÓN | CÓDIGO

Portada > Salud > Medicina



Alerta mundial por la gripe A

Encuesta Gráficos Especial Encuentros Blogs

PIDE MÁS TRANSPARENCIA

El Consejo de Europa critica a la OMS por su gestión de la gripe A

Actualizado viernes 25/06/2010 08:50 (CET)



EFE

ESTRASBURGO.- La Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa ha criticado la gestión de la Organización Mundial de la Salud en relación con la gripe A y ha expresado su temor de que la falta de transparencia de este organismo mundial hagan caer la confianza en él, lo que tendría un efecto "desastroso" con una pandemia peor que la H1N1.

En una resolución aprobada por 60 votos a favor, uno en contra y una abstención, la asamblea "deplora seriamente" la reticencia de la OMS a compartir la información sobre la gestión de la pandemia, sobre todo en cuanto a los nombres y la declaración de intereses del Comité de Urgencia de la Organización, responsable de las recomendaciones.

En el texto se acusa a la OMS de su actitud "altamente defensiva", en la cuestión del cambio de definición de pandemia y de la "falta de voluntad de revisar su pronóstico de la pandemia".

La Asamblea Parlamentaria ha pedido además a este organismo internacional que modifique el mandato de sus órganos de gobierno, con el fin de "garantizar la mayor transparencia y el nivel de responsabilidad democrática" en las decisiones de salud pública.

Beneficios para la industria

Los legisladores de los 47 países europeos miembros del Consejo de Europa también pidieron a la OMS que en el futuro haga un "uso adecuado" del principio de precaución sanitaria.

El ponente del informe 'La gestión de la pandemia H1N1: necesidad de una mayor transparencia', Paul Flynn, cifró en 570 millones de libras (unos 700 millones de euros) el gasto del Reino Unido en vacunas y añadió que la industria farmacéutica "ha hecho un negocio de miles de millones de euros".



AGENDA

- Digital innovation in health, including free movement of data
- Alcohol policy in the EU

EPSCO INFORMAL MEETING JULY 2017

[HTTPS://WWW.EU2017.EE/POLITICAL-MEETINGS/INFORMAL-MEETING-HEALTH-MINISTERS](https://www.eu2017.ee/political-meetings/informal-meeting-health-ministers)

LAS REDES FORMALES DE COMUNICACIÓN

Joint Meeting of Chief of Medical Officers, Chief Nursing Officers
and Chief Dental Officers.
26-27 May 2016 Amsterdam the Netherlands

Netherlands Presidency
of the Council of the European Union

EU
2016



LAS REDES INFORMALES DE COMUNICACIÓN



Accueil > S'informer > Points d'inform... > Implants mammaires en silicone (hors PIP) : Rapport d'évaluation de l'utilisation en France - Point d'information

S'informer

> Actualité

✓ **Points d'information**

> Points d'information

> Informations de sécurité

> Communiqués

> Travaux de l'Agence
Européenne des Médicaments
(EMA)

← précédent

Implants mammaires en silicone (hors PIP) : Rapport d'évaluation de l'utilisation en France - Point d'information

06/05/2014

DM

Les implants mammaires font partie des dispositifs médicaux implantables faisant l'objet d'une surveillance particulière par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM). C'est dans ce cadre, que l'ANSM publie un rapport sur les implants mammaires en silicone en France. Ce rapport synthétise les données de vigilance ainsi que celles issues d'inspections et de contrôles effectués par l'Agence sur ces produits et les industriels qui les fabriquent.

Depuis 2001, plus de 610 000 implants mammaires remplis de gel de silicone ont été vendus en France. Il y aurait ainsi environ 340 000 femmes porteuses de (ou ayant porté) ces implants dans le pays.



En France, huit sociétés commercialisent des implants mammaires en silicone. Entre 2010 et 2013, les inspections conduites sur les sites des sociétés concernées et les contrôles en laboratoire effectués sur les implants prélevés n'ont montré aucune non-conformité susceptible d'engendrer un risque pour la santé des patientes. Une mesure de suspension temporaire d'activité d'un industriel (Cereplas) est en cours de mise en œuvre du fait d'un défaut de validation de certains éléments de son processus de production. Ce défaut n'a pas eu d'incidence sur la qualité des prothèses qui ont été fabriquées. Il est à noter qu'aucune situation frauduleuse telle que celle rencontrée avec la société PIP n'a



Conflicto
de interés

LA COORDINACIÓN INTERNACIONAL EN LA COMUNICACIÓN DE MENSAJES AL CIUDADANO

ALLOCUTION DE LYDIA MUTSCH À L'OCCASION DE LA RÉCEPTION DU COMITÉ DE SÉCURITÉ SANITAIRE DE LA COMMISSION EUROPÉENNE

"Luxembourg is honoured to host the Health Security Committee"

Seul le discours prononcé fait foi
Discours – Publié le 08.06.2016 (16:50)

DATE DE L'ÉVÉNEMENT : 07.06.2016

MINISTRE(S) :

↳ MUTSCH Lydia – Ministre de la Santé

ORGANISATION(S) :

↳ Ministère de la Santé

THÈME(S) :



Lydia Mutsch et John F. Ryan avec les membres du Comité de sécurité sanitaire de la Commission européenne



PUBLIC HEALTH

European Commission > DG Health and Food Safety > Public health > Crisis preparedness and response > Risk management > HSC > HSC

CRISIS PREPAREDNESS AND RESPONSE

All topics

Policy

Preparedness

Joint Procurement

Risk assessment

Risk management

Risk communication

Go back to Crisis preparedness and response > Risk management > HSC > HSC

Health Security Committee members

The EU Health Security Committee was set up in 2001 at the request of EU Health Ministers as an informal advisory group on health security at European level. In 2013 Decision 1082/2013/EU formalised and strengthened its role. The Committee is mandated to reinforce the coordination and sharing of best practice and information on national preparedness activities. Member States also consult each other within the Committee with a view to coordinating national responses to serious cross border threats to health, including events declared a public health emergency of international concern by World Health Organisation in accordance with the International Health Regulations. The Committee further deliberates on communication messages to health care professionals and the public in order to provide consistent and coherent information adapted to Member States' needs and circumstances. It is chaired by a representative of the Commission, which also provides the secretariat.

The plenary meetings of the Health Security Committee are organised in the secure facilities of the Château de Senningen, provided through the Luxembourg government.

Document of interest:

• Rules of procedure

LA COORDINACIÓN INTERNACIONAL: EL EJEMPLO DEL COMITÉ DE SEGURIDAD SANITARIA

PREPARACIÓN Y RESPUESTA

Búsqueda

Búsqueda

Todos los temas

Políticas

Preparación

Cooperación internacional

Evaluación de riesgos

Gestión del riesgo

Comunicación de riesgos

Cooperación internacional

Proyectos

[Volver a](#) Preparación y respuesta > Comunicación de riesgos

Comunicación de riesgos

La claridad y la eficacia de la información y la comunicación con el público y los gobiernos de la UE constituyen una parte fundamental de la respuesta a las crisis.

La Comisión desea mejorarlas mediante:

- el desarrollo de estrategias europeas
- una mayor integración de los responsables de la comunicación en el proceso de gestión de las crisis
- la consolidación de su cooperación con los responsables de las decisiones y los gestores de riesgos.

→ Red de comunicación

El Comité de Seguridad Sanitaria ha creado una red que reúne a los responsables de la comunicación de las autoridades nacionales encargadas de la gestión del riesgo, de la Comisión y de las agencias de la UE.

Dentro de la UE, la red permite a los comunicadores cooperar mejor entre ellos:

- durante una crisis, al compartir información en los primeros momentos y coordinar estrategias comunes y mensajes al público;
- a largo plazo, mediante el intercambio de mejores prácticas sobre la comunicación en caso de crisis y riesgos sanitarios y las recomendaciones para prevenir las enfermedades provocadas por las amenazas.

A escala internacional, la red constituye un canal importante para recoger y reducir las amenazas sanitarias mundiales. Permite a la UE divulgar rápidamente información en todo el mundo al poner en contacto las redes de comunicación existentes dentro de la Iniciativa Global para la Seguridad Sanitaria y la red de la OMS del Reglamento Sanitario Internacional.



Boletín electrónico

Thu, 09/14/2017

CHRODIS-PLUS

Actualizaciones más recientes

200th edition of the Health-EU newsletter: much has changed since its 2007 launch, but not its purpose!
Publicado 14 Septiembre 2017

Implementation of the ECDC/ENPI project - Achievements and lessons learnt
Publicado 13 Septiembre 2017

LA RED DE COMUNICADORES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD SANITARIA



Employment, Social Policy, Health and Consumer Affairs Council, 15-16/06/2017

Share [Facebook](#) [Twitter](#) [Subscribe to meetings](#)

Main results

Health issues - 16 June

Childhood obesity

The Council adopted conclusions calling on member states to tackle childhood obesity by addressing both the lack of physical activity and unhealthy diets. EU countries are invited to promote physical activity in schools and leisure clubs. They should also reduce the advertising and sponsorship of sugary and fatty foods targeted at children and adolescents.

"Childhood obesity is an increasingly widespread health challenge that has to be taken very seriously. Overweight persons have an increased risk of diabetes, asthma, hypertension and cardiovascular disease. What makes it worse is that overweight children are the overweight adults of tomorrow. It is therefore important to take early action."

— Erik Swartz, the Maltese Health Minister and President of the Council

> Council conclusions to contribute towards halting the rise in childhood overweight and obesity (press release, 16/06/2017)

Voluntary co-operation between health systems

The Council also adopted conclusions encouraging a voluntary cooperation between Member States' health systems. This could result in better outcomes for patients and health care professionals and increase the efficiency of health systems.

Voluntary cooperation can help improve patients' access to treatment. In particular those patients suffering from rare diseases. It may increase expertise within member states' technologies.

It was agreed that the exchange of information on national pricing and reimbursement policies and sharing of information on pricing agreements on pharmaceutical products between member states' leverage in negotiations with industry, and might make medicinal products more accessible.

> Council conclusions on encouraging Member States-driven Voluntary Cooperation between Health Systems [A](#)

European pillar of social rights

EU health ministers welcomed the Commission's proposal for a European pillar of social rights. They agreed with the objective of providing timely access to affordable, preventable, provided that member states' competencies in health policy are respected. Ministers emphasised the importance of taking into account different national traditions and indicators for member states' health systems.

Employment and Social Policy Issues - 15 June

The Council discussed the European Semester 2017 and approved the employment and social policy aspects of the country specific recommendations. The overall objective of the 2017-2018 recommendations is to deliver more jobs and faster growth, whilst taking better account of social fairness.

> European Semester overview and infographics

The Council reached a general approach on a directive which seeks to protect workers against carcinogenic substances in the work place.

"With this agreement, we can better protect millions of EU workers from cancer-causing chemical substances in the work place. This is particularly important given that cancer is the first cause of work-related deaths in the EU."

— Marlene Schar, Minister for Labour and Equality, President of the Council

> Better protection for workers from cancer-causing substances: Council reaches agreement (press release, 15/06/2017)

The Presidency informed the Council about the outcome of the lunch debate on the European Pillar of social rights. The core element of the Pillar is a set of 10 key



Highlights of the Health Council taking place on 16 June 2017, in Luxembourg.

Live streaming

15 June 2017

- 10:05 Public session
- 15:00 Public session
- 18:30 Press conference

16 June 2017

- 10:05 Public session
- 13:00 Press conference

EPSCO MEETING LIVE STREAMING

https://paco.intranet.social.gouv.fr/services-communs/DICOM/Pages/CR-Rencontre-A-Buzyn-7juil2017.aspx

Ministère de la Santé - France
Ministère de la Santé

A+ A- Rechercher...

Connexion ?

Affaires sociales et Santé Travail et Emploi Jeunesse et Sports Secrétariat général et DDC


Secrétariat général et DDC

PACO > Secrétariat général et DDC > Information et communication (SG-DICOM) > Agnès Buzyn à la rencontre du personnel du ministère

L'essentiel sur la DICOM
Le schéma directeur
La boîte à outils pour les communicants

INFORMATION ET COMMUNICATION (SG-DICOM)

Agnès Buzyn à la rencontre du personnel du ministère



07/07/2017

Agnès Buzyn rencontrait le personnel du ministère des Solidarités et de la Santé, le 7 juillet à l'Unesco. Elle a présenté sa feuille de route et donné la parole aux directions, qui ont exposé leur action.

« Le ministère de l'humain », Agnès Buzyn a spontanément rebaptisé son ministère, dont elle a pris les rênes en mai dernier. Elle a témoigné de sa confiance envers l'ensemble du personnel. « Je sais que je vais pouvoir compter sur chacun d'entre vous pour remplir ses missions » a-t-elle affirmé aux agents présents dans la salle (deux sessions étaient organisées dans la matinée).

Ressources

- Les ministères sociaux
- En région
- Textes officiels
- Documentation et Archives
- Nominations
- Acteurs magazine
- Vidéotheques
- Les publications

Vie quotidienne

- Utilité au quotidien
- Bourse Interne de l'Emploi de l'Administration Centrale (BIEAC)
- Bourse interministérielle de l'emploi public (BIEP)
- Site des concours et des recrutements de l'Etat
- Associations
- Organisations syndicales

Liens utiles

- Les écrans du social

Rencontre avec Agnès Buzyn
Ministre des Solidarités et de la Santé

Paris, le 7 juillet 2017

Madame, Monsieur,

Votre demande a bien été enregistrée et nous vous en remercions.

Afin d'accéder à la Maison de l'UNESCO, vous recevrez prochainement votre badge par email. Merci de venir avec votre badge imprimé afin de pouvoir accéder à la rencontre. Vous recevrez un email de confirmation qui vous donnera plus de précisions.

Le programme prévisionnel ainsi que les informations pratiques sont disponibles en [cliquant ici](#).

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Cordialement,

Le secrétariat de la manifestation
01 70 15 44 70
rencontre-ministre@polynome-even.fr

BUENAS PRACTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA A NIVEL INTERNACIONAL



Actualités

Grands dossiers

Ministère

Métiers et concours

Professionnels

Études et statistiques

Affaires sociales

Prévention en santé

Santé et environnement

Soins et maladies

Système de santé et médico-social

Actualités

24ème Journée mondiale Alzheimer : Quel accompagnement pour les malades et les aidants (...)

La 24ème Journée mondiale Alzheimer (21 septembre 2017) met cette année à l'honneur les diverses (...)



DÉCONNECTÉE ?

JOURNÉE MONDIALE ALZHEIMER
21 SEPTEMBRE 2017

Agnès Buzyn

Ministre des Solidarités et de la Santé



Presse

Communiqués, discours, dossiers de presse



Agenda

Tous les événements et les rendez-vous de la ministre

19.09.17
M. Jean-Paul Delevoye est nommé haut-commissaire à la réforme des (...)

LEVOTHYROX®

15.09.17
Agnès Buzyn annonce la diversification de l'offre de médicaments pour les (...)

PLUS D'ACTUALITÉS

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

TRANSPARENCIA



Y A NIVEL NACIONAL

I. DISPOSICIONES GENERALES

JEFATURA DEL ESTADO

12887 Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA.



Capítulo I. Ámbito de aplicación.

Art 4. **Obligación de suministrar información**

Capítulo II. Publicidad activa.

✖ Artículo 6. **Información institucional, organizativa y de planificación.**

✖ Artículo 7. Información de relevancia jurídica.

✖ Artículo 8. **Información económica, presupuestaria y estadística.**

✖ Artículo 9. **Control.**

✖ Artículo 10. **Portal de la Transparencia.**

Capítulo III. **Derecho de acceso a la información pública.**

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

11410 Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, crea en su título III el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, órgano que asume las competencias de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad y de buen gobierno previstas en la norma, así como garantizar el derecho de acceso a la información pública. A este respecto, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se configura como el órgano que conocerá de las reclamaciones que, en materia de acceso a la información, presenten los ciudadanos en ejercicio de lo previsto en el artículo 24 de la ley.

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se crea como un organismo público de los previstos en el apartado 1 de la disposición adicional décima de la Ley 6/1997, de 14 de

I. DISPOSICIONES GENERALES

JEFATURA DEL ESTADO

10565 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

FELIPE VI

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente

10565

REFUERZO DE

Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolló parcialmente la Ley.

NOVEDADES

- 1) obligatoriedad para las **personas jurídicas** de **relacionarse electrónicamente** con las Administraciones Públicas;
- 2) nuevo régimen de las **notificaciones** y, en particular, de las notificaciones electrónicas;
- 3) cómputo de los **plazos**;
- 4) la **denuncia** como forma de inicio del procedimiento administrativo;
- 5) la **tramitación simplificada** del procedimiento administrativo, y
- 6) la terminación del procedimiento administrativo y, en particular, del procedimiento sancionador.

LA NUEVA LEY DEL PAC

I. DISPOSICIONES GENERALES

JEFATURA DEL ESTADO

10565 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

FELIPE VI

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente

LEY

REFUERZO DE

Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolló parcialmente la Ley.

NOVEDADES

- 1) obligatoriedad para las **personas jurídicas de relacionarse electrónicamente** con las Administraciones Públicas;
- 2) nuevo régimen de las **notificaciones** y, en particular, de las notificaciones electrónicas;
- 3) cómputo de los **plazos**;
- 4) la denuncia como forma de inicio del procedimiento administrativo;
- 5) la **tramitación simplificada del procedimiento administrativo**, y
- 6) la terminación del procedimiento administrativo y, en particular, del procedimiento sancionador.

LA NUEVA LEY DEL PAC

Cartas de servicios de la Administración General del Estado



Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

Ver el REAL DECRETO 951/2010, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. (2)

Presidencia del
Gobierno

Ministerio de
Agricultura y Pesca,
Alimentación y Medio
Ambiente

Ministerio de Asuntos
Exteriores y de
Cooperación

Ministerio de Defensa

Ministerio de
Economía, Industria y
CompetitividadMinisterio de
Educación, Cultura y
Deporte

Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Ministerio de Fomento

Ministerio de Hacienda
y Función Pública

Ministerio de Energía,
Turismo y Agenda
Digital

Ministerio del Interior

Ministerio de Justicia

Ministerio de la
Presidencia y para las
Administraciones
Territoriales

Ministerio de Sanidad,
Servicios Sociales e
Igualdad

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la AGE y que actualiza el RD 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la AGE

LAS CARTAS DE SERVICIOS



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SEGURIDAD SOCIAL

[Inicio](#)
[Mega Web](#)
[Ayuda](#)
[Glosario](#)
[Accesibilidad](#)

[Información Lingüística](#)
[Selección de idiomas](#)

Buscador avanzado

[Conócenos](#)
[Normativas](#)
[Información Económico Financiera](#)
[Estadísticas](#)
[Presupuestos y Estudios](#)
[Trabajadores](#)
[Pensionistas](#)
[Empresarios](#)

[Historia de la Seguridad Social](#)
[¿Quiénes somos?](#)
[Cartas de Servicios](#)
[Publicaciones](#)
[Documentación General](#)

Conócenos

Estás en: [Inicio](#) » [Conócenos](#) » [Publicaciones](#) » [Publicaciones por contenidos](#) » [Cartas de Servicios](#) » Cartas de servicios de la TGSS

Cartas de servicios de la TGSS

- Carta de Servicios
- Carta de Servicios Electrónicos

Carta de Servicios

Documento	Descarga del fichero	Formato	Tamaño	Fecha
Carta de servicios-Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)		PDF	1372 Kb	04/11/2015
Triptico-Tesorería General de la Seguridad Social		PDF	209 Kb	04/11/2015

La TGSS, en el marco de su compromiso con la calidad y la transparencia en el desempeño de sus funciones, ha formalizado una serie de compromisos que están recogidos en su Carta de Servicios. Entre ellos, se encuentra la publicación periódica de la información sobre los resultados en cuanto al cumplimiento de los mismos. A continuación se presentan dichos resultados:

Documento	Descarga del fichero	Formato	Tamaño	Fecha
Informe de seguimiento Carta de Servicios TGSS		PDF	455 Kb	15/11/2015

[SUSCRIBIRSE](#)

Carta de Servicios Electrónicos

Documento	Descarga del fichero	Formato	Tamaño	Fecha
Carta de Servicios Electrónicos-Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)		PDF	303 Kb	04/10/2015
Triptico- Carta de Servicios Electrónicos - TGSS		PDF	201 Kb	04/11/2015

SEDE ELECTRÓNICA

Información Relacionada

- [Estadísticas](#)
- [Memorias](#)
- [Normas de Organización](#)
- [Oficinas de la Seguridad Social](#)
- [Presupuesto Seguridad Social](#)

EJ. CARTA DE E-SERVICIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Datos del Portal de la Transparencia.
Agosto 2017



Novedades

Datos del derecho de acceso a la información pública.
Consulte los datos del derecho de acceso correspondientes al mes de agosto de 2017.
[Leer más](#)

Aportaciones a la consulta previa RD Transparencia.
Consulte las aportaciones recibidas en la consulta previa del proyecto de RD de la Ley 19/2013 de Transparencia.
[Leer más](#)

[Ver todas las novedades >](#)



Institucional



Normativa



Contratos, convenios, subvenciones y bienes inmuebles



Presupuestos, fiscalización e informes

Buscar...



[Búsqueda avanzada >](#)

Solicite información pública

Ejercite su derecho de acceso a la información pública.

[Haga su solicitud >](#)

Y además...

 [Gobierno abierto](#)

 [El Portal en cifras](#)

 [Instituciones públicas](#)

 [Comunidades Autónomas](#)

 [Reforma de las AAPP](#)

Informes de Interés

-  [Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración del Estado - REINA 2017](#)
-  [Guía del Reglamento General de Protección de Datos para responsables de tratamiento](#)
-  [Plan 2017 de publicidad y comunicación institucional](#)
-  [Ciberamenazas y tendencias. Edición 2017](#)
-  [Convenio de la OCDE de lucha contra la corrupción. Información para las empresas españolas con actividades en el extranjero](#)
-  [La Constitución Española en lectura fácil](#)

[Suscríbese >](#)

[Ver todos >](#)



Agendas

Presidente del Gobierno: 
Gobierno: 



[Guía de navegación](#)



[Guía del](#)

La AGE llevará a cabo 92 campañas institucionales en el año 2017 por importe de 70'17 millones de euros

Comparando con el año 2007 la inversión publicitaria en campañas institucionales se ha reducido el 73'8%, el 44'1% sumando las campañas institucionales y las comerciales

EL PORTAL DE TRANSPARENCIA

CONCLUSIÓN

Abraham Lincoln en el discurso de Gettysburg:

“la democracia es el gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo”

es necesario **estrechar los vínculos entre los Gobiernos y la sociedad civil**, de forma que la gestión de la res publica sea una tarea compartida. Sólo así será posible conseguir que la ciudadanía no sea sólo la destinataria de las leyes, sino que sea también de alguna manera su autora.

Para intentar progresar en esa dirección el proyecto de un **Gobierno Abierto** se fundamenta sobre **tres ejes: transparencia, cooperación y diálogo**.

El Gobierno y las Administraciones Públicas se comprometen con **medidas concretas de transparencia**, haciendo uso de las nuevas posibilidades que ofrecen **los avances tecnológicos**, de modo **que la ciudadanía cuente con aquella información que le afecta, que es relevante para la organización de sus vidas y para la toma de decisiones**.

III PLAN DE ACCIÓN DE ESPAÑA 2017-19 PARA LA ALIANZA DEL GOBIERNO ABIERTO

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Inmaculada Navarro

inavarro@msssi.es

Immaculada.NAVARRO-PEREZ@sante.gouv.fr

LAS CARTAS DE SERVICIOS



[Inicio](#)
[Mega Web](#)
[Ayuda](#)
[Glosario](#)
[Accesibilidad](#)

[Información Lingüística](#)
[Selección de idiomas](#)

[Búsqueda avanzada](#)

[Conócenos](#)
[Normativas](#)
[Información Económico Financiera](#)
[Estadísticas](#)
[Presupuestos y Estudios](#)
[Trabajadores](#)
[Pensionistas](#)
[Empresarios](#)

[Historia de la Seguridad Social](#)
[¿Quiénes somos?](#)
[Cartas de Servicios](#)
[Publicaciones](#)
[Documentación General](#)

Conócenos

Estás en: [Inicio](#) » [Conócenos](#) » [Publicaciones](#) » [Publicaciones por contenidos](#) » [Cartas de Servicios](#) » Cartas de servicios de la TGSS

Cartas de servicios de la TGSS

- Carta de Servicios
- Carta de Servicios Electrónicos

Carta de Servicios

Documento	Descarga del fichero	Formato	Tamaño	Fecha
Carta de servicios-Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)		PDF	1372 Kb	04/11/2015
Triptico-Tesorería General de la Seguridad Social		PDF	209 Kb	04/11/2015

La TGSS, en el marco de su compromiso con la calidad y la transparencia en el desempeño de sus funciones, ha formalizado una serie de compromisos que están recogidos en su Carta de Servicios. Entre ellos, se encuentra la publicación periódica de la información sobre los resultados en cuanto al cumplimiento de los mismos. A continuación se presentan dichos resultados:

Documento	Descarga del fichero	Formato	Tamaño	Fecha
Informe de seguimiento Carta de Servicios TGSS		PDF	455 Kb	15/11/2015

[SUSCRIBIRSE](#)

Carta de Servicios Electrónicos

Documento	Descarga del fichero	Formato	Tamaño	Fecha
Carta de Servicios Electrónicos-Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)		PDF	303 Kb	04/10/2015
Triptico- Carta de Servicios Electrónicos - TGSS		PDF	201 Kb	04/11/2015

SEDE ELECTRÓNICA

Información Relacionada

- [Estadísticas](#)
- [Memorias](#)
- [Normas de Organización](#)
- [Oficinas de la Seguridad Social](#)
- [Presupuesto Seguridad Social](#)

EJ. CARTA DE E-SERVICIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Datos del Portal de la Transparencia.
Agosto 2017

8.106.367
Páginas vistas



Seguidores

8.970

10.129
Solicitudes de
Derecho de Acceso

96,02%
Solicitudes
finalizadas

67,42 %
Solicitudes
concedidas

Novedades

Datos del derecho de acceso a la información pública

Consulte los datos del derecho de acceso correspondientes al mes de agosto de 2017.

[Leer más](#)

Aportaciones a la consulta previa RD Transparencia

Consulte las aportaciones recibidas en la consulta previa del proyecto de RD de la Ley 19/2013 de Transparencia

[Leer más](#)

[Ver todas las novedades >](#)



Institucional



Normativa



Contratos, convenios,
subvenciones y bienes
inmuebles



Presupuestos,
fiscalización e informes

Buscar...



[Búsqueda avanzada >](#)

Solicite información pública

Ejercite su derecho de acceso a la información pública.

[Haga su solicitud >](#)

Y además...



Gobierno abierto



El Portal en cifras



Instituciones públicas



Comunidades Autónomas



Reforma de las AAPP

Informes de Interés

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración del Estado - REINA 2017

Guía del Reglamento General de Protección de Datos para responsables de tratamiento

Plan 2017 de publicidad y comunicación institucional

Ciberamenazas y tendencias. Edición 2017

Convenio de la OCDE de lucha contra la corrupción. Información para las empresas españolas con actividades en el extranjero

La Constitución Española en lectura fácil

[Suscríbese >](#)

[Ver todos >](#)



Agendas

Presidente del Gobierno

Gobierno



Guía de
navegación



Guía del

La AGE llevará a cabo 92 campañas institucionales en el año 2017 por importe de 70'17 millones de euros

Comparando con el año 2007 la inversión publicitaria en campañas institucionales se ha reducido el 73'8%, el 44'1% sumando las campañas institucionales y las comerciales

EL PORTAL DE TRANSPARENCIA

CONCLUSIÓN

Abraham Lincoln en el discurso de Gettysburg:

“la democracia es el gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo”

es necesario **estrechar los vínculos entre los Gobiernos y la sociedad civil**,
de forma que la gestión de la res publica sea una tarea compartida
Sólo así será posible conseguir que la ciudadanía no sea sólo la destinataria de las leyes,
sino que sea también de alguna manera su autora.

Para intentar progresar en esa dirección el proyecto de un **Gobierno Abierto** se
fundamenta sobre **tres ejes: transparencia, cooperación y diálogo**.

El Gobierno y las Administraciones Públicas se comprometen con **medidas concretas de
transparencia**, haciendo uso de las nuevas posibilidades que ofrecen **los avances
tecnológicos**, de modo **que la ciudadanía cuente con aquella información que le afecta, que
es relevante para la organización de sus vidas y para la toma de decisiones**.

III PLAN DE ACCIÓN DE ESPAÑA 2017-19 PARA LA ALIANZA DEL GOBIERNO ABIERTO

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



Inmaculada Navarro

inavarro@msssi.es

Immaculada.NAVARRO-PEREZ@sante.gouv.fr